カスタマハラスメントに対する基本方針

◆ 目　的

オリエンタル労働衛生協会は、“すべての人が健康でいつづける為に”という理念のもと、お客様お一人お一人と真摯に向き合い、誠実で丁寧な対応を心掛けております。

一方で、一部のお客様より職員の人格を否定する言動や、職員の尊厳を傷つける行為などを受けることがあります。当協会では、働く職員の人権が守られ、心身ともに健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えます。また、国の方からも「カスタマーハラスメント対策の義務化」が提唱されたのを受け、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定することといたしました。

◆ 当協会が考えるカスタマーハラスメントとは

お客様（お取引様を含む）からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

◆ 当協会がカスタマーハラスメントと考える行為の例

<u>身体的・精神的な攻撃</u>

- 腕をつかむ、殴る、蹴る、物を投げつけるなどの暴力的行為
- セクシャルハラスメントに該当する言動・行為
- 屈辱的な発言や差別的な発言等、人格否定につながる行為

<u>威圧的・脅迫的な言動</u>

- 恫喝、罵声、暴言、土下座の要求等の言動
- マスコミやSNS等への暴露や反社会的勢力とのつながりをほのめかした脅し

<u>プライバシーの侵害や名誉棄損にあたる言動</u>

- 職員のプライバシーを侵害する行為
- 職員を無断で撮影、録画、録音する行為
- SNS等への当協会や職員の信用を棄損させる内容の投稿

<u>継続的、執拗な言動</u>

- 要求の過度な繰り返しや、度重なる電話やメール等での連絡
- 何度も同じ説明をさせるなど業務に支障を及ぼす行為

<u>拘束的な言動</u>

- 電話や対面での長時間の拘束
- 施設からの不退去や不当な居座り

<u>正当な理由のない要求</u>

- 正当な理由のない商品やサービス、金銭、特別扱いの要求
- 正当な理由のない謝罪の要求
- 正当な理由なくお客様の自宅への訪問や業務時間外の対応を求める行為
- 取引に際し、納期や価格に関して不当な圧力をかける行為や検査料金の割引を要求する言動

◆ カスタマーハラスメント発生時の対応

カスタマーハラスメントと判断される事象が発生した場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により健康診断事業の提供を中止させていただきます。更に、悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察、弁護士等と連携し、法的措置も含め厳正に対応いたします。

2025年10月

一般社団法人オリエンタル労働衛生協会